

**ADOPSI INOVASI APLIKASI PANIC BUTTON JATENG DI POLSEK BANJARSARI
SURAKARTA**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada Jurusan
Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika**

Oleh:
TUTIK HARYANTI
L 100 130 119

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ADOPTI INOVASI APLIKASI PANIC BUTTON JATENG di POLSEK BANJARSARI
SURAKARTA**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

TUTIK HARYANTI

L 100 130 119

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Sidiq Setyawan, M.I. Kom.

NIK. 110.1675

HALAMAN PENGESAHAN

**ADOPTSI INOVASI APLIKASI PANIC BUTTON JATENG di POLSEK BANJARSARI
SURAKARTA**

OLEH

TUTIK HARYANTI

L 100 130 119

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Komunikasi dan Informatika

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Jum'at, 9 November 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

- 1. Sidiq Setyawan, M.L.Kom**
(Ketua Dewan Penguji)
- 2. Agus Triyono, M. Si**
(Anggota I Dewan Penguji)
- 3. Budi Santoso, M. Si**
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

(.....)

(.....)

Dekan,



Agus Triyono, M.Si
Nurgiyatna, ST., M.Sc., Ph.D

NIK. 881

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 11 November 2018

Penulis



TUTIK HARYANTI

L 100 130 119

ADOPSI INOVASI APLIKASI PANIC BUTTON JATENG di POLSEK BANJARSARI SURAKARTA

Abstrak

Aplikasi panic button merupakan bagian dari smile police yang dibuat oleh polda jateng. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan inovasi layanan panic button jateng (2) untuk mengetahui bagaimana adopsi panic button di polsek Banjarsari Surakarta. Aplikasi panic button diluncurkan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan di kepolisian menjadi lebih baik. Peneliti menggunakan karakteristik teori Difusi Inovasi dan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pemilihan informan dipilih melalui purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara secara mendalam dan kajian dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data dan melakukan penarikan kesimpulan. Kemudian, untuk memastikan validitas data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Panic Button jateng di polsek banjarsari belum menunjukkan keberhasilan karena (1) mayoritas anggota polisi sudah tidak menggunakan aplikasi tersebut (2) mayoritas masyarakat sudah tidak menggunakan panic button dan hanya iseng saja dalam melakukan panggilan sos (Save Our Souls). Penelitian ini menggunakan saluran komunikasi organisasi dan internet. Kendala pada aplikasi ini terdapat pada jaringan smartphone dan tidak ada menu pilihan untuk melaporkan hasil kinerja anggota kepolisian. Peneliti menggunakan lima model tahap pengambilan keputusan inovasi, yaitu: (1) Tahap Pengetahuan (Knowledge), (2) Tahap bujukan (Persuasion), (3) Tahap Keputusan (Decision), (4) Tahap Pelaksanaan (Implementation), (5) Tahap Konfirmasi (Confirmation).

Kata kunci: *panic button*, layanan publik, adopsi inovasi.

Abstract

The panic button application is part of smile police application that made by polda jateng. This research aimed (1) to describe public service innovation panic button jateng (2) and how to know panic button was adoption in Polsek Banjarsari Surakarta. Panic button application launched aims to improve police service more better. Researcher using characteristic Diffusion of Innovation theory and using descriptive qualitative method. Technique to selection of informants chosen using purposive sampling. The Collecting data technique are carried out through in-dept interviews and also document reviews. Analysis data technique used are collecting data, reduce data, serve data and make conclusion. Than, for chek the data validity in this reasearch used triangulation source technique. The result of this reasearch shown that panic button innovation in polsek banjarsari has not been succesfull because (1) majority officer police have not used those application (2) majority society have not used application and just for joke to make a call SOS (save our souls). This research using channel communication of organitation and internet. The constraints on this application are found on the smartphone network and there is no menu for report the result of police officer's work. The researcher using five model stages innovation decision proces, they are: (1) Knowledge Stage, (2) Persuasion Stage, (3) Decision Stage, (4) Implementation Stage, (5) Confirmation Stage.

Key Word: *Panic Button*, Public Service, Adoption of Innovation

1. PENDAHULUAN

Inovasi merupakan sebuah bentuk ide maupun gagasan yang dituangkan dalam berbagai macam bentuk. misalnya dalam hal pelayanan publik. Pelayanan umum merupakan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam menyediakan kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa publik secara luas. Salah satu institusi pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan publik adalah kepolisian. Umumnya pelayanan publik di kepolisian dilakukan dengan cara datang langsung ke kantor polisi untuk melaporkan kasus kejahatan. Masyarakat yang mengalami kejadian yang sangat terdesak pastinya berpikir untuk menghemat waktu agar bisa mengatasi masalah tersebut tanpa harus datang ke kantor polisi untuk melaporkan kejadian tersebut.

Teknologi informasi yang berkembang saat ini sangat pesat pada kehidupan bermasyarakat. Internet merupakan salah satu media informasi yang memiliki keunggulan dengan cepatnya perkembangan dibandingkan dengan teknologi lainnya. (Wahidin, et. al, 2015). Sarosa & Zowghi dalam prabawa (2015) mendefinisikan teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses dan menyebarkan informasi. Hal ini ditunjukkan dengan mayoritas penduduk Indonesia menggunakan smartphone, mulai dari anak-anak hingga dewasa sekarang ini menggunakan smartpone untuk mengakses internet.

Penggunaan teknologi menjadi hal yang diperlukan untuk masa sekarang ini, apalagi dengan adanya banyak aplikasi yang mempermudah pekerjaan masyarakat. Hampir setiap orang mendukung aktivitasnya sehari-hari dengan smartphone. Hal ini dibuktikan oleh (Millward, 2015) yang menyebutkan bahwa penggunaan smartphone di indonesia melampaui 100 juta pengguna terbanyak keempat di dunia pada tahun 2018 (Indratno, 2016.).

Chusyairi & Usman, (2017) menjelaskan Pelayanan publik atau *public service* merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat yang berupa barang, jasa, atau pelayanan. Pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan Kepolisian Republik Indonesia (Polri) berdasarkan Program Prioritas Kapolri tentang Promoter (Professional, Modern dan Terpercaya), dan berbasis Teknologi Informasi (TI) dengan melibatkan Kepolisian Daerah (Polda) dan Kepolisian Resort (Polres) termasuk kapolri telah meluncurkan inovasi *panic button*.

Polisi sebagai salah satu bentuk elemen pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat. Anggota kepolisian di surakarta saat ini diwajibkan menginstal aplikasi *panic button*. aplikasi *panic button* dapat diakses dengan mudah cukup dengan menekan

tombol SOS tiga kali petugas kepolisian yang terdekat akan segera menuju titik koordinat SOS tersebut. Aplikasi ini memudahkan aparat kepolisian dalam menangani tindak kejahatan yang bersifat darurat karena mengetahui lokasi kejahatan dengan jelas dan cepat (Wahyuni, 2017).

Aplikasi *panic button* Jateng merupakan aplikasi dengan sistem operasi berbasis *android* yang dirancang dan dibangun oleh Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Tengah pada awal tahun 2017 kemarin. Aplikasi *panic button* Jateng merupakan bagian dari (Smile Police). Sistem informasi manajemen layanan elektronik kepolisian (Smile Police) terdapat enam aplikasi berbasis android yaitu *Panic Button*, *E-Bhabinkamtibmas*, *E-Public Service*, *E-Complain*, *E-Office*, dan *E-Learning*. Kepolisian selalu menempati urutan kedua institusi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat dalam lima tahun terakhir ini. Hal ini ditunjukkan dari Data statistik Ombudsman Republik Indonesia. Pada pertengahan tahun 2014, dari 3.021 laporan yang masuk, sebanyak 390 atau 12,4 persen aduan masyarakat terkait pelayanan di kepolisian (Wahyuni, 2017).

Inovasi di bidang pelayanan kepolisian adalah terobosan baru pelayanan yang prima atau cara baru untuk memperbaiki pelayanan yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan (Herwinda, 2017). Pelayanan kepolisian yang dulunya untuk melaporkan kejahatan harus datang langsung ke kantor polisi dengan adanya aplikasi *panic button* diharapkan bisa membantu masyarakat untuk mempermudah urusan di kepolisian. *Panic button* bisa digunakan dimana saja melalui smartphone yang terkoneksi ke jaringan internet. *Panic button* memiliki fungsi untuk mengirimkan pesan darurat kepada pihak kepolisian terdekat daerah Jawa Tengah. Perkembangan pelayanan publik konvensional atau *panic button* merupakan sebuah inovasi dari perkembangan sebelumnya.

Menurut Roger dalam (Puspitasari, 2017) mengatakan inovasi adalah gagasan atau objek yang dianggap sebagai hal baru oleh individu. Inovasi masuk pada individu, komunitas masyarakat atau sistem sosial yang memiliki perbedaan pandangan di wilayah tertentu dalam memandang sebuah inovasi. Dalam proses difusi inovasi terdapat empat unsur pokok, (Tanye, 2016) menjelaskan empat elemen utama, yaitu : 1.) inovasi : merupakan tindakan yang dianggap mempunyai karakteristik yang baik, 2.) saluran komunikasi : merupakan pertukaran informasi melalui satu individu mengkomunikasikan ide baru ke satu atau beberapa lainnya, 3.) waktu : merupakan proses keputusan, “inovatif”, dan “tingkat adopsi, 4.) sistem sosial : merupakan

kesatuan unit saling berkaitan yang terlibat dalam penyelesaian masalah untuk mencapai tujuan bersama.

Teknologi dalam aplikasi *panic button* selain bisa digunakan dalam keadaan terdesak juga memuat informasi tempat-tempat penting yaitu: informasi kantor polisi, pemadam, bengkel, SPBU, SAR, telkom, rumah sakit, PLN dan derek, dll yang terdekat dengan lokasi pengguna aplikasi *panic button*. Menurut Rogers, tingkat adopsi adalah kecepatan di mana masyarakat mengadopsi suatu inovasi (Tanye, 2016). Dalam mengadopsi teknologi bisa mempermudah Adopsi teknologi juga berperan dalam mewujudkan pelayanan publik melalui *panic button*. masyarakat untuk mengakses apapun kebutuhan kita secara online melalui internet dan dapat menghemat waktu masyarakat dengan adanya teknologi yang semakin maju (Yani, 2017).

Penelitian terdahulu yang peneliti gunakan dilakukan oleh Puspitasari, 2017 dengan judul “Difusi Inovasi E-PAPER Solopos (Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Teknologi E-Paper Solopos Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi)” pada penelitian ini masyarakat dapat membaca Koran dengan e-paper yang praktis tanpa harus membaca koran yang masih berupa cetakan kertas. Persamaan dari penelitian ini yaitu aplikasi *panic button* juga mempermudah masyarakat untuk melaporkan kasus kejahatan atau kasus lain tanpa harus datang ke kantor polisi namun cukup dengan menggunakan aplikasi *panic button* masyarakat bisa melaporkan kasus secara online. Perbedaan dari penelitian ini E-PAPER membagi informasi untuk masyarakat sebagai pengganti Koran, sedangkan untuk aplikasi *panic button* masyarakat ,memberi informasi kepada pihak kepolisian dalam keadaan darurat.

Dari hasil penjelasan latar belakang diatas peneliti melakukan penelitian dengan judul “Adopsi Inovasi Aplikasi Panic Button Jateng di Polsek Banjarsari Surakarta”. Alasan peneliti dalam memilih judul karena tingkat kriminalitas (kejahatan) yang ada di Kota Surakarta cukup tinggi terutama di Kecamatan Banjarsari.

Tabel 1. tindak kriminalitas di surakarta tahun 2014 – 2017

Tahun	Kecamatan				
	Laweyan	Banjarsari	Serengan	Pasar kliwon	Jebres
2014	175	217	38	58	71
2015	173	267	42	53	86
2016	166	299	37	65	81
2017	152	228	21	30	46
Jumlah	666	1011	138	206	284

Sumber: Satreskrim Resor Kota Surakarta Mapolres 1

Dalam penelitian ini mempunyai rumusan masalah yaitu bagaimana proses keputusan dan adopsi inovasi aplikasi *panic button Jateng* di polsek Banjarsari surakarta?. Berdasarkan dari rumusan masalah tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana proses keputusan dan adopsi inovasi aplikasi *panic button* di polsek Banjarsari Surakarta.

2. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Boghan & Taylor dalam (Rahayu, 2017) merupakan data deskripsi berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang yang diamati yang didapatkan pada hasil penelitian. Melalui penelitian deskriptif kualitatif, peneliti bermaksud untuk menjelaskan tentang adopsi inovasi aplikasi *panic button jateng* dengan menggunakan pendekatan teori difusi inovasi (Rahayu, 2017).

Sumber data dari penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data dari lapangan yang diperoleh langsung peneliti melalui wawancara dan observasi terhadap informan. Penelitian Sumber primer yang digunakan penelitian ini melalui proses wawancara secara mendalam. Menurut Moleong dalam (Dewi, 2018) wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Observasi merupakan Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung.

Data sekunder yaitu data-data yang didapat dari berbagai macam sumber yang meliputi: surat-surat, buku harian, notulen rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi, lampiran kegiatan, hasil-hasil studi dan sebagainya dari berbagai instansi terkait (Rahayu, 2017).

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* Menurut Sugiyono dalam (Permatasari & Meirinawati, 2016) *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel untuk data peneliti yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Misalnya orang yang dianggap paling tahu tentang penelitian kita sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek sosial yang diteliti. Informan dalam penelitian ini terdiri dari anggota polisi di polsek banjarsari surakarta yang menggunakan dan yang tidak menggunakan aplikasi *panic button jateng*. Peneliti menggunakan lima informan yang terdiri dari : 1. Agus setyono yang menjabat sebagai panic intel. 2. Hasan Anwar yang menjabat sebagai Babin Kamtimnas. 3. Eko Anwar yang menjabat sebagai Anggota bintara tahanan dan barang bukti. 4. Mukasim yang

menjabat sebagai Panic patrol. 5. Sahar cahyo yang menjabat sebagai banit setiap reskrim. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena berdasarkan jumlah anggota yang ada di polsek Banjarsari ada 94 dan di bagi menjadi tujuh staf, dari ke lima informan tersebut mewakili dari staf tersebut. Penelitian ini dilakukan di polsek Banjarsari Surakarta yang berada di Jl. RA. Kartini No.65 (Permatasari & Meirinawati, 2016).

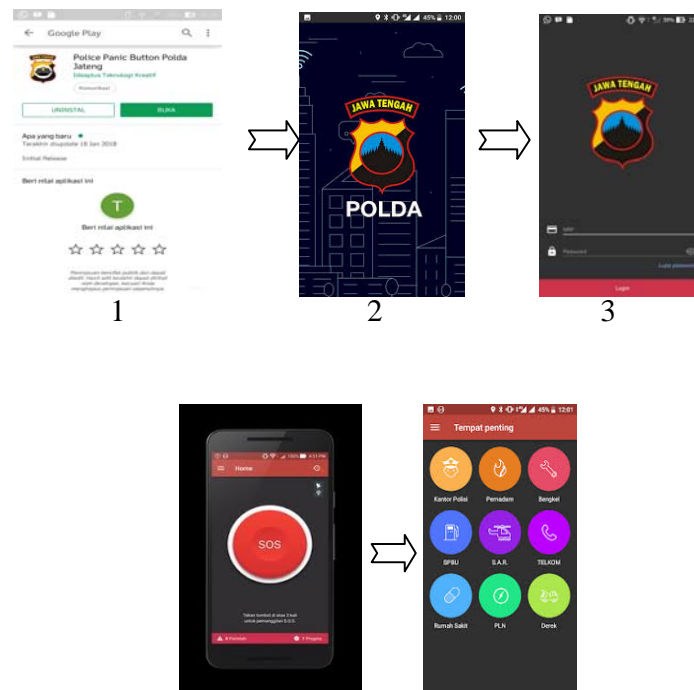
Metode analisis data merupakan analisis data kualitatif yang dilakukan secara terus menerus hingga mencapai titik jenuh dimana sudah tidak terdapat data baru lagi Miles & Huberman dalam (Dewi, 2018). Demikian pula dengan penelitian ini dimana peneliti akan menganalisis secara berulang-ulang hingga tidak diperoleh lagi data baru. Adapun beberapa tahapan analisis data diantaranya: (1) Mengumpulkan data dari hasil wawancara berdasarkan pertanyaan yang diajukan peneliti kepada petugas kepolisian yang terlibat dalam aplikasi *panic button*. (2) Mereduksi data dengan cara merangkum hasil wawancara berdasarkan kategori dari Teori Difusi Inovasi. (3) Menyajikan data dalam bentuk pengembangan Teori Difusi Inovasi berdasarkan faktor penentu penolakan dan adopsi *panic button* oleh polisi (4) Melakukan penarikan kesimpulan dari faktor penentu penolakan dan adopsi *panic button* oleh polisi.

Metode pemeriksaan kebenaran data dalam penelitian ini melakukan Triangulasi sumber data yang dilakukan dengan cara: (Moleong 2010:330) 1. Membandingkan keadaan dalam perspektif seseorang dengan pendapat dan pandangan orang lain. Apa yang dilakukan seseorang dalam perspektifnya terkadang berbeda dengan perspektif orang lain, walaupun dalam menanggapi topik yang sama. Oleh sebab itu peneliti mencari informasi dari satu informan ke informan lain 2. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen Penelitian melakukan *cross check* dengan membandingkan antara informasi yang diperoleh melalui hasil wawancara pada narasumber dengan dokumen yang ada, baik berupa dokumen peraturan kebijakan, maupun arsip yang dimiliki serta dokumen lain yang relevan dengan topik inovasi pelayanan melalui Sistem inovasi pelayanan *panic button jateng* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di polsek Banjarsari Surakarta yang berada di Jl. RA. Kartini No.65 (Pangestu, 2016).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi *panic button* Jateng muncul sebagai bentuk suatu inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal rasa aman dan nyaman. Hal tersebut dapat menghemat waktu dan biaya karena aktivitas yang selama ini masyarakat lakukan ketika melihat kejadian

tindak kriminal maupun peristiwa yang lainnya, sekarang ini dapat dilakukan dimana-mana dengan menggunakan teknologi internet.



Gambar 1. Aplikasi *Police Panic Button Polda Jateng*

Untuk bisa melayani masyarakat dengan *aplikasi Police Panic Button Polda Jateng* Polisi terlebih dahulu mengunduh *aplikasi aplikasi Police Panic Button Polda Jateng* melalui *playstore* lewat *smartphone* pengguna. Langkah selanjutnya memasang dan mengisi NRP (Nomor Registrasi Pusat) dan password. Selain itu, *aplikasi Police Panic Button Polda Jateng* dilengkapi dengan menu tempat penting yang berisi informasi kantor polisi, pemadam, bengkel, SPBU, SAR, telkom, rumah sakit, PLN dan derek.

Aplikasi *Panic Button* merupakan sistem *quick respon* atau tindakan cepat yang diberikan polisi untuk masyarakat. Aplikasi ini merupakan sebuah inovasi dari kepolisian Jateng untuk menciptakan pelayanan yang prima. dengan adanya inovasi pada pelayanan publik diharapkan masyarakat dapat lebih merasakan terwujudnya pelayanan publik yang prima. Inovasi sistem keamanan ini telah di adopsi di berbagai daerah, seperti halnya di Kecamatan Banjarsari Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan adopsi inovasi aplikasi *Panic Button* pada polisi di Polsek Banjarsari Surakarta dengan menggunakan pendekatan teori difusi inovasi.

Proses keputusan adopsi inovasi merupakan proses ketika individu atau unit adopsi yang lain, yang kemudian disebut adopter, melampaui tahapan pada saat mengetahui pertama kali inovasi diinformasikan, diikuti dengan implementasi ide-ide baru dan pemastian keputusan, menerima atau menolaknya (Hong Ee, 2015).

Selanjutnya, peneliti pada bagian ini akan menjelaskan dan mendeskripsikan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan berbagai pihak di Kecamatan Banjarsari Surakarta terkait dengan proses adopsi aplikasi *panic button*. Berikut merupakan hasil temuan dan pembahasan dari penelitian ini:

3.1 Kondisi Sebelumnya (*Prior Conditions*)

Banjarsari merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kota Surakarta dan terletak di pusat kota Surakarta. Kecamatan ini merupakan kecamatan terbesar di Surakarta. (www.kec-banjarsari.blogspot.com). Letak wilayah Kecamatan Banjarsari ini, dimana lokasinya tidak jauh dari tempat-tempat wisata yang cukup beragam serta fasilitas sosial ekonomi yang semakin banyak dan tersebar. Salah satu faktor penarik bagi para penduduk pedesaan atau luar daerah untuk datang dan bertempat tinggal baik untuk mencari pekerjaan, suasana baru maupun alasan lain. Kondisi ini menyebabkan wilayah Banjarsari ini menjadi cukup rentan terhadap berbagai tindak kejahatan atau kriminalitas. Kecamatan Banjarsari merupakan kecamatan dengan tingkat kerawanan kejahatan tertinggi di Surakarta. Apabila dilihat dari jumlah penduduknya, jumlah penduduk terbesar Kota Surakarta terdapat di Kecamatan Banjarsari yaitu 178.397 jiwa (31,65 persen).

Dengan padatnya penduduk di wilayah Banjarsari, Surakarta ini juga menjadikannya rawan akan tindak kriminalitas atau kejahatan. Tingginya tingkat kriminalitas di wilayah ini menuntut adanya sebuah layanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan keamanan dengan cepat dan efisien. Inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan baru (Herwinda, 2017).

Upaya yang sering dilakukan oleh layanan publik setempat, yaitu aparat keamanan seperti Polsek Banjarsari dalam menanggapi adanya tindak kejahatan sebelum diluncurkannya aplikasi *panic button* adalah dengan cara konvensional, keadaan ini ditunjukkan dengan pernyataan oleh informan 2 berikut ini:

“Melakukan pelayanan langsung seperti pendekatan sosial, mengunjungi masyarakat dari rumah ke rumah, untuk keadaan darurat masyarakat dapat melakukan panggilan ke *call center 110*”

Selain itu, hal yang melatarbelakangi pentingnya adopsi inovasi aplikasi *panic button* di wilayah setempat adalah adanya layanan publik yang bersifat konvensional yang di anggap oleh masyarakat masih kurang efektif dalam menangani kejadian tindak kejahatan serta lamanya proses yang dilakukan oleh aparat kepolisian setempat. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan 2 dan 5 dalam penelitian ini, sebagai berikut:

“Karena pelayanan konvensional membutuhkan waktu yang lama dan harus datang langsung ke kantor polisi terdekat, maka dari itu dibutuhkan sebuah inovasi yang lebih memudahkan masyarakat dan polisi yaitu aplikasi *panic button*.”

“Pelayanan *public* sebelumnya dilakukan dengan datang langsung mengisi berkas-berkas yang bersangkutan dengan kasus kemudian menunggu konfirmasi baru ditindak lanjuti dan proses ini membutuhkan waktu yang lama sehingga adanya aplikasi *panic button* ini lebih efisien oleh karena tidak memerlukan banyak waktu atau lebih cepat”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, inovasi aplikasi *panic button* dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat guna mendapatkan layanan publik yang berupa keamanan yang di dapatkan dari cepat tanggapnya aparat kepolisian setempat dalam mengatasi tindak kejahatan atau kriminalitas. Hadirnya inovasi *panic button* diharapkan dapat memudahkan kinerja polisi dalam melayani masyarakat dalam keadaan darurat, karena *panic button* hadir 24 jam (Nurlea, 2018).

3.1.1 Sosial Ekonomi (*Socioeconomic*)

Banjarsari merupakan Kecamatan yang paling di luas di wilayah Kota Surakarta, yaitu sebesar 33,63% luas wilayah Kota Surakarta, dengan luas wilayah sebesar 1.481,10 ha dengan jumlah penduduk pada tahun 2004 sebesar 158.632 jiwa dan dengan kepadatan penduduk tercatat sebesar 10.711 jiwa/km². Wilayah Banjarsari memiliki tingkat kepadatan penduduk yang lebih tinggi apabila dibandingkan dengan wilayah-wilayah Kecamatan lain di Kota Surakarta. Hal ini menyebabkan tingginya angka kriminalitas di wilayah tersebut, selain itu letaknya yang strategis di pusat Kota di kelilingi berbagai macam fasilitas publik seperti hotel, stasiun kereta api, dan tempat-tempat wisata menjadikan banyak pendatang ke wilayah ini dan menjadikannya rawan akan kejahatan. (www.kec-banjarsari.blogspot.com).

Dari latar belakang tersebut, masyarakat setempat membutuhkan sebuah layanan publik yang dapat mendukung keamanan wilayah setempat. Masyarakat menanggapi situasi yang terjadi bahwa mereka memerlukan layanan publik, terutama dari kepolisian untuk mendapatkan pelayanan tanggap kejahatan yang efisien. Aplikasi *panic button* telah menjawab kebutuhan masyarakat dan polisi akan pelayanan yang cepat dan efisien. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh informan 2 dan 5 sebagai berikut:

“Sebelum adanya aplikasi *panic button*, untuk melaporkan kasus tindak kejahatan harus datang langsung atau dilakukan dengan melakukan panggilan ke layanan call center. Pada awal 2017, dengan diluncurkannya aplikasi *panic button* polisi dapat melayani masyarakat secara *online*. Sebelum online polisi harus mengisi NRP (Nomor Registrasi Pusat) dan *password* untuk *login* dan *GPS* harus selalu aktif. Polisi harus online 24 jam”.

“Pelayanan *public* sebelumnya dilakukan dengan datang langsung mengisi berkas-berkas yang bersangkutan dengan kasus dan kemudian menunggu konfirmasi baru ditindak lanjuti dan proses ini membutuhkan waktu yang lama sehingga adanya aplikasi *panic button* ini lebih efisien oleh karena tidak memerlukan banyak waktu”.

Pembuatan aplikasi *panic button* Jateng merupakan suatu inovasi yang sangat berguna bagi masyarakat dan polisi, masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor polisi terdekat apabila melihat atau mengalami kejadian tindak kejahatan. Masyarakat tinggal menggunakan aplikasi *panic button* Jateng dan anggota kepolisian akan segera ke lokasi yang ada di wilayah terdekat dengan titik koordinator pelapor. Hal ini senada dengan penelitian oleh Puspitasari, (2017) dimana masyarakat dapat membaca Koran dengan *e-paper* yang praktis tanpa harus membaca koran yang masih berupa cetakan kertas. Persamaan dari penelitian ini yaitu aplikasi *panic button* juga mempermudah masyarakat untuk melaporkan kasus kejahatan atau kasus lain tanpa harus datang ke kantor polisi namun cukup dengan menggunakan aplikasi *panic button* masyarakat bisa melaporkan kasus secara online.

3.1.2 Inovasi (*Innovation*)

Inovasi tidak hanya diwakili dengan memperkenalkan atau menerapkan ide atau metode baru. Definisi inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang melibatkan banyak kegiatan untuk mengungkap cara-cara baru. Seharusnya tidak membingungkan dengan penciptaan karena ini dapat didefinisikan sebagai tindakan membuat, menciptakan, atau menghasilkan sesuatu. Namun, inovasi baru dapat diwujudkan dengan kreativitas. Orang perlu berpikir di luar kotak

untuk membuat peningkatan tambahan. Menurut Rogers dalam (Hong Ee, 2015), inovasi merupakan pemikiran, tindakan, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Konsep inovasi tersebut menunjukkan bahwa kebaruan inovasi ditentukan secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya. Gagasan disebut sebagai inovasi apabila hal tersebut dianggap baru oleh seseorang dan merupakan sebuah hal yang pertama kali ditemui oleh orang tersebut. Konsep 'baru' dalam ide yang inovatif tidak harus baru sama sekali.

Yang dimaksud sebagai inovasi pada penelitian ini adalah aplikasi *panic botton*. Aplikasi *panic button Jateng* muncul sebagai bentuk suatu inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal rasa aman dan nyaman. Hal tersebut dapat menghemat waktu dan biaya karena aktivitas yang selama ini masyarakat lakukan ketika melihat kejadian tindak kriminal maupun peristiwa yang lainnya, sekarang ini dapat dilakukan dimana-mana dengan menggunakan teknologi internet. Hasil wawancara dengan informan 2:

“Dengan adanya *panic button* jelas dapat mempermudah kinerja polisi dalam melayani masyarakat, dikarenakan dengan adanya aplikasi ini polisi dapat lebih cepat mengetahui lokasi kejadian dan kasus dapat diselesaikan dengan cepat”.

Aplikasi *panic button Jateng* merupakan aplikasi dengan sistem operasi berbasis android yang dirancang dan dibangun oleh Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Tengah pada awal tahun 2017 kemarin. Aplikasi *panic button Jateng* merupakan bagian dari sistem informasi manajemen layanan elektronik kepolisian (*Smile Police*). Sistem informasi manajemen layanan elektronik kepolisian (*Smile Police*) terdapat enam aplikasi berbasis android yaitu *Panic Button*, *E-Bhabinkamtibmas*, *E-Public Service*, *E-Complain*, *E-Office*, dan *E-Learning*.

3.1.3 Sistem Sosial (*social system*)

Sistem sosial dapat didefinisikan sebagai seperangkat elemen budaya dan struktural yang saling bergantung yang dapat dianggap sebagai unit. Konsep sistem sosial mewujudkan salah satu prinsip sosiologis yang paling penting: bahwa keseluruhan lebih dari jumlah bagian-bagiannya. Suatu sistem sosial memiliki struktur yang pasti, yang didefinisikan sebagai pengaturan pola dari unit-unit dalam suatu sistem dan seperangkat norma. Anggota sistem sosial pada penelitian ini adalah aparat polisi di Polsek Banjarsari Surakarta (Hong Ee, 2015).

Rogers dalam (Hong Ee, 2015) mengusulkan bahwa inovasi yang dianggap oleh individu memiliki keunggulan relatif yang lebih besar, kompatibilitas, kemampuan uji coba,

observabilitas, dan kompleksitas yang lebih sedikit akan memiliki tingkat adopsi yang lebih besar daripada inovasi lainnya. Dalam proses adopsi inovasi aplikasi *panic button* berjalan dengan baik oleh karena mendapatkan dukungan dari masyarakat setempat. Inovasi aplikasi *panic button* di anggap menguntungkan. Karena memberikan layanan publik yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat. Kondisi ini di dukung oleh pernyataan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan 2 dan 3 pada penelitian ini, sebagai berikut:

“Dengan adanya aplikasi *panic button* jelas dapat mempermudah kinerja polisi dalam melayani masyarakat, dikarenakan dengan adanya aplikasi ini polisi dapat lebih cepat mengetahui lokasi kejadian dan kasus dapat diselesaikan dengan cepat”.

“Aplikasi *panic button* mempermudah karena dengan aplikasi ini ketika orang menekan tombol SOS sudah langsung dapat mengetahui tempatnya dengan GPS”

Tahapan dalam pengambilan keputusan pada pengadopsian suatu inovasi teknologi baru merupakan proses keputusan inovasi yang berupa sebuah model teoritis. Ketidakpastian (*uncertainty*) merupakan hambatan terbesar dalam proses keputusan inovasi yang dibuat melalui *cost-benefit analysis*. Apabila seseorang merasa percaya bahwa sebuah inovasi dapat memenuhi kebutuhan, maka mereka akan memutuskan untuk mengadopsi inovasi tersebut. Sehingga, mereka harus percaya bahwa inovasi tersebut akan memberikan keuntungan relatif pada hal apa yang digantikannya. Penelitian yang dilakukan oleh C. C. Wong and P. L. Hiew (2016) yang berjudul “*Diffusion of Mobile Entertainment in Malaysia: Drivers and Barriers*” telah membuktikan adanya pendapat tersebut. Berdasarkan penelitian tersebut ditemukan bahwa pada sisi keuntungan atau *benefit* dipertimbangkan memiliki pengaruh yang paling penting pada proses difusi *Mobile entertainment* di Malaysia.

Terlebih lagi, penelitian tersebut menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat di Malaysia telah mengadopsi *Mobile Entertainment* dikarenakan memberikan keuntungan yang dirasa lebih besar apabila dibandingkan dengan faktor yang lain.

Dalam penelitian ini proses adopsi inovasi dijelaskan berdasarkan teori “*innovation-decision process*” yang dinyatakan oleh Rogers dalam (Hong Ee, 2015) menggambarkan proses difusi menggunakan lima langkah pengambilan keputusan dimana seorang adopter akan melaluinya sebelum memutuskan untuk menerima suatu inovasi seperti berikut ini: (1) pengetahuan (*Knowledge*), (2) Bujukan (*Persuasion*), (3) keputusan (*Decision*), (4) Pelaksanaan

(*Implementation*), dan (5) konfirmasi (*Confirmation*). Langkah-langkah tersebut di atas dijelaskan secara lebih detail sebagai berikut:

3.2 Tahap Pengetahuan (*Knowledge Stage*)

Ini adalah tahap ketika pengguna atau pengadopsi yang mungkin pertama kali mendengar tentang keberadaan inovasi, dan kemudian mendapatkan pengetahuan dan pemahaman tentang berbagai fungsinya. Pertanyaan-pertanyaan utama yang ditujukan mengenai suatu inovasi adalah 'apa,' 'mengapa,' dan 'bagaimana.' Terdapat tiga jenis pengetahuan yang terkait dengan pertanyaan-pertanyaan ini: (a) Pengetahuan-Kesadaran: Ketika seorang pengadopsi yang mungkin mencari informasi mengenai apa inovasi tersebut, memiliki keingintahuan yang termasuk dalam kategori pengetahuan pertama. Hal ini juga dapat memotivasi pengguna lain untuk mencari informasi serupa tentang inovasi dan juga mengarahkan mereka untuk mengajukan pertanyaan lebih lanjut (Hong Ee, 2015). Pada penelitian ini adopsi inovasi aplikasi *panic button* disosialisasikan melalui saluran komunikasi organisasi, yaitu dilakukan melalui rapat keanggotaan aparat kepolisian setempat. Kondisi ini ditunjukkan pada pernyataan yang di kemukakan oleh informan 1 dan 5 berikut ini:

“Sosialisasinya dilakukan dengan melalui komunikasi organisasi yaitu rapat dari atasan dengan semua anggota polisi. Atasan menyampaikan informasi terkait adanya aplikasi *panic button* tersebut kepada anggota polisi”

“Sosialisasi dilakukan dengan melalui komunikasi organisasi, yaitu rapat, dikarenakan rapat terdiri dari atasan dan semua anggota polisi dengan tujuan agar semua anggota polisi mengetahui adanya aplikasi *panic button*”

Dalam penyebaran aplikasi *panic button*, aparat kepolisian cenderung menggunakan komunikasi secara langsung, yaitu berupa rapat keanggotaan (komunikasi organisasi). Penyebaran dimulai dari Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Tengah kemudian diteruskan ke pimpinan kepolisian setempat, yakni kepala Polisi Banjarsari AKP Demianus Palullungan, SH. Di sini, pimpinan atau atasan tersebut menyalurkannya kepada setiap anggota melalui rapat keanggotaan yang di adakan secara berkala.

Organisasi adalah suatu sistem yang stabil, yang merupakan perwujudan kerja sama antara individu-individu untuk mencapai tujuan bersama, dengan mengadakan jenjang dan pembagian tugas tertentu Rogers dalam (Bouzon, 2015).

Komunikasi organisasi adalah proses di mana orang membangun, mengelola, dan menafsirkan perilaku dan simbol (baik verbal maupun nonverbal), baik secara sengaja maupun tidak sengaja, melalui interaksi (dimediasi atau langsung), di dalam dan di seluruh konteks organisasi tertentu (Bouzon, 2015). Komunikasi organisasi dapat terjadi pada berbagai tingkatan, yang melibatkan interaksi interpersonal dan diadik, kelompok kecil atau tim, pertemuan besar, dan di dalam atau di seluruh departemen atau unit organisasi, seluruh organisasi, sektor industri, dan perbatasan nasional. Komunikasi ini dapat menekankan konten spesifik (seperti memo yang memberikan beberapa informasi) atau mungkin menekankan sifat hubungan, apa yang disebut "*metacommunication*" (seperti memo yang menekankan bahwa orang yang memberikan informasi tersebut jelas ahli dan pembaca harus mengikuti perintah). Fokus komunikasi mungkin pada tugas atau aspek sosial, pada fungsi administratif atau operasional, dan pada menyebarluaskan atau menerima (Bouzon, 2015).

Sesuai dengan pernyataan tersebut, dalam penelitian ini komunikasi organisasi difungsikan untuk menyalurkan informasi mengenai aplikasi *panic button* dari atasan kepada para anggota kepolisian untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dalam hal ini, atasan mewajibkan bagi seluruh anggotanya untuk menggunakan aplikasi *panic button* sehingga mereka harus menggunakannya sesuai dengan perintah atasan tersebut.

Selain keterlibatan seluruh aparat kepolisian tersebut, media massa sebagai saluran komunikasi massa juga berperan dalam penyampaian informasi terkait adanya aplikasi *panic button* kepada seluruh anggota kepolisian, seperti pada hasil wawancara yang di sampaikan oleh informan 3 dan 5 berikut ini:

“Dengan media internet dikarenakan dengan menggunakan internet lebih cepat proses penyebarannya”

“Ketika disuruh menyebarkan informasi inovasi tersebut saya menyebarkannya melalui grup *Whattshap* babin agar supaya dapat diteruskan ke masyarakat, dikarenakan melalui babin ke masyarakat prosesnya dapat cepat menyebar”

Dengan menggunakan media massa, dapat mempermudah penyampaian informasi kepada masyarakat secara massa, efektif, dan efisien. Berbagai bentuk media masa (media cetak, media elektronik, dan multi media) yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkomunikasi untuk menyampaikan pesan-pesan mereka merupakan bentuk dari saluran media masa.

Media massa digunakan apabila sumber hanya ingin memberi tahu suatu inovasi kepada penerima karena dianggap lebih efisien. Meskipun demikian, komunikasi interpersonal lebih tepat digunakan apabila sumber ingin mempengaruhi penerima tersebut. Pada jurnal Genner & Süß (2016) dikemukakan bahwa pengaruh media pada proses sosialisasi secara tradisional terfokus pada media massa seperti televisi, radio, dan media cetak (buku, koran, dan majalah). Selain itu, budaya musik dan penggemar di sekitar kelompok musik atau genre musik tertentu telah menjadi subjek penelitian tentang efek media. Munculnya berbagai perangkat media digital, seluler, dan melimpahnya konten media digital telah mengubah penelitian tentang efek media secara bersamaan. Mengingat garis yang semakin kabur antara produsen media dan pengguna ("produser") dan antara komunikasi pribadi dan publik ("ranah publik jaringan"), penelitian terbaru di lapangan telah banyak berfokus pada bagaimana media digital memengaruhi perilaku sosial.

Masyarakat di wilayah setempat dan sekitarnya dapat secara langsung memberitahukan kepada pihak kepolisian mengenai masalah kriminalitas yang terjadi melalui aplikasi *panic button*. Dalam sosialisasi itu juga pihak kepolisian dapat mengetahui tanggapan masyarakat terhadap inovasi baru yang dibuat oleh Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Tengah. Partisipasi aparat kepolisian yang cenderung tinggi merupakan salah satu indikasi keberhasilan dari Program penyebaran aplikasi *panic button*. Oleh sebab itu proses penyebaran menjadi sangat signifikan untuk sebuah program inovasi seperti layanan publik yang berupa aplikasi *panic button*. Terutama agar polisi dapat menerima program ini dan pada akhirnya ikut serta dalam menyukseskan Program layanan publik aplikasi *panic button*.

3.3 Tahap Bujukan (*Persuasion Stage*)

Dalam tahap persuasi, seorang individu membentuk sikap yang menguntungkan atau tidak baik terhadap suatu inovasi, tetapi sikap ini tidak selalu mengarah pada adopsi atau penolakan terhadap inovasi. Karena seseorang dapat membentuk opini setelah pengetahuan lengkap tentang apa inovasi itu, tahap pengetahuan diikuti oleh tahap persuasi. Selain itu, Rogers menyatakan bahwa yang pertama lebih bersifat kognitif atau mengetahui, sedangkan yang kedua lebih afektif atau perasaan Rogers. Ini adalah langkah integral di mana pengguna mulai membentuk persepsi tentang inovasi dan karenanya, lebih rumit dan terlibat secara psikologis.

Sikap ini akan terbentuk pada individu setelah individu tersebut mengetahui adanya tentang inovasi, dengan demikian tahap ini berlangsung setelah *knowledge stage* dalam proses keputusan inovasi. Rogers dalam (Hong Ee, 2015) (menyebutkan bahwa *knowledge stage* lebih bersifat kognitif (tentang pengetahuan), sedangkan *persuasion stage* bersifat afektif karena melibatkan perasaan individu, karena itu pada tahap ini individu akan terlibat lebih jauh lagi. Tingkat ketidakpercayaan pada fungsi-fungsi inovasi dan dukungan sosial akan mempengaruhi pendapat dan kepercayaan individu terhadap inovasi.

Dalam keberhasilan proses sosialisasi aplikasi *panic button*, tidak terlepas dari partisipasi seluruh anggota aparat kepolisian di wilayah setempat untuk memberitahukan informasi terkait dengan aplikasi tersebut. Hasil wawancara menunjukkan pernyataan yang dikemukakan oleh informan 1 dan 4 sebagai berikut:

“Semua anggota polisi ikut serta, seperti babin, panic patroli, panic intel dan lain-lain”.

“Terkait dengan elemen, semua anggota polisi diminta untuk berpartisipasi oleh atasan”

Rogers & Shoemaker dalam (Zolotov, 2018) menjelaskan bahwa: Dalam difusi inovasi terdapat tahap yang dimana seseorang mulai menilai terhadap ide baru itu dihubungkan dengan situasi kehidupan masyarakat saat ini dan masa depan mendatang dan juga masyarakat akan menentukan untuk mencoba atau tidak, lalu dimana seseorang menerapkan ide tersebut dalam skala kecil untuk menentukan kegunaannya apakah sesuai dengan situasi dirinya, lalu yang terakhir adalah tahap penerimaan atau mengadopsi sebuah ide-ide baru dimana seseorang sudah menggunakan ide tersebut dalam skala yang luas.

Partisipasi dalam kegiatan kooperatif sering dan informasi disebarluaskan dianggap relevan dengan kebutuhan anggota. Tingkat kepercayaan yang diberikan kepada informasi dari kegiatan kerja sama lebih tinggi daripada sumber lain. Anggota menjadi sadar akan inovasi yang diadopsi baru-baru ini melalui rapat keanggotaan. Kesiapan untuk mengadopsi inovasi lebih tinggi jika disebarkan melalui atasan daripada saluran lain. Secara intuitif, penyebaran informasi aplikasi *panic button* melalui rapat keanggotaan akan memastikan peningkatan tingkat kesadaran dalam waktu kurang dari pendekatan lain.

Adopsi juga sangat dipengaruhi oleh atribut inovasi. Rogers dalam (Hong Ee, 2015) menjelaskan bahwa ada lima karakteristik dari inovasi tertentu yang menentukan pergerakannya melintasi lima tahapan sebelumnya dan tingkat adopsi akhirnya. Tahapan ini meliputi

keuntungan relatifnya, kompleksitas, kompatibilitas, kemampuan uji coba, dan observabilitas. Pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

3.3.1 Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*)

Keuntungan relatif diartikan sebagai "seberapa jauh suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya". Faktor lain yang berkontribusi adalah ekonomi dan sosial. Untuk pengguna awal, inovator, dan status sosial mayoritas awal adalah faktor yang sangat memotivasi. Semakin besar keuntungan relatif dari suatu inovasi, semakin besar tingkat adopsi Rogers dalam (Hong Ee, 2015). Dalam penelitian ini, inovasi aplikasi *panic button* sudah dapat diterapkan oleh polisi dan dirasa cukup efektif dalam menanggapi kasus kriminalitas atau kejahatan dibandingkan dengan layanan publik konvensional yang diberikan oleh kepolisian sebelumnya. Meskipun demikian, aplikasi ini belum sepenuhnya lengkap dalam berbagai fitur layanannya. Hasil wawancara yang diungkapkan oleh informan 2 dan 1 mendukung adanya kondisi tersebut, sebagai berikut ini:

“Yang pasti lebih dengan adanya aplikasi *panic button* menjadi lebih praktis dan dapat mengetahui tempat kejadian dengan cepet oleh karena adanya *GPS*”

“Keuntungannya belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh karena di dalam aplikasi tersebut tidak terdapat menu apabila polisi sedang bertugas, sehingga teman-teman dan atasan dapat berfikir apabila saya tidak bekerja . Masyarakat juga lebih banyak menggunakan panggilan 110 dan datang langsung”

Pada penelitian Putri (2017) ditemukan bahwa *e-filling* merupakan bagian dari sebuah inovasi dikarenakan memiliki karakteristik keunggulan relatif, kompatibilitas, kerumitan, diujicobakan dan kemampuan diamati. Selain itu adopter lebih cenderung menggunakan komunikasi interpersonal dalam menerima inovasi *e-filling*. Adopsi inovasi aplikasi *panic button* telah memberikan keuntungan bagi pihak kepolisian meskipun belum sepenuhnya efektif dikarenakan terdapat kekurangan pada fitur-fitur di aplikasinya.

3.3.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Kompatibilitas didefinisikan sebagai "seberapa jauh suatu inovasi dianggap konsisten dengan sistem nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial". Ini menyiratkan bahwa semakin banyak inovasi yang sejalan dengan sistem nilai saat ini dan cara hidup pengadopsi yang mungkin, semakin dapat diterima dan mengakomodasi para pengguna.

Jika suatu inovasi mengharuskan pengadopsi untuk mengubah atau mengadopsi sistem atau cara hidup yang benar-benar baru, ini akan meningkatkan ketidakpastian dalam pikiran mereka, dan secara umum, akan membuat mereka takut Rogers dalam (Hong Ee, 2015)

Dalam penelitian ini, inovasi aplikasi *panic button* sudah sesuai dengan kebutuhan aparat kepolisian di wilayah setempat oleh karena tingginya tingkat kriminalitas yang ada. Meskipun demikian, masyarakat belum sepenuhnya memahami fungsi dari aplikasi tersebut dan banyak yang menyalahgunakannya seperti sekedar iseng atau mencoba aplikasinya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh informan 2 dan 3 sebagai berikut:

“Kesesuaiannya menggunakan aplikasi *panic button* ini, saya dapat langsung menangani kasus-kasus dan dapat langsung mengetahui tempat kejadiannya, dengan panggilan 110 masih manual dan kurang efisien atau cepat”

“Dengan adanya aplikasi ini, saya tidak perlu untuk *standby* di dekat telpon 110”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi *panic button* oleh polisi setempat belum sepenuhnya sesuai dikarenakan belum dapat digunakan secara efektif oleh masyarakat dan terdapat beberapa orang yang hanya iseng untuk menggunakan aplikasi tersebut. Menurut Lakhi Muhammad dalam (sari, 2016) kesesuaian sebagai sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu dan kebutuhan potensial. Kompatibilitas yang lebih tinggi adalah sumber adopsi. Kompatibilitas mengarah keadopsi positif sifat manusia untuk mendapatkan kepuasan yang lebih tinggi dan ditemukan kesesuaian dengan gaya hidupnya. Tingkat yang lebih tinggi kepuasan menyebabkan sumber penetrasi inovasi yang dalam kelompok individu sosial yang bersangkutan.

3.3.3 Kompleksitas (*Complexity*)

Beberapa inovasi mudah dipahami dan digunakan sementara yang lain lebih sulit untuk dipahami. Secara umum, semakin kompleks suatu inovasi, semakin rendah peluang untuk diadopsi. Tetapi semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Kompleksitas didefinisikan sebagai "sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit dipahami dan digunakan." Sebagai contoh, dalam sebuah studi oleh Parisot (1995), inovasi teknologi mungkin memiliki tingkat kerumitan yang berbeda. Guru mungkin harus mengubah metode pengajaran mereka untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam pengajaran dan pengajaran Rogers dalam (Hong Ee, 2015). Pada penelitian ini, penerapan

aplikasi *panic button* mudah untuk dipahami dan digunakan oleh berbagai kalangan. Namun, dalam penerapannya masih terdapat kendala yang muncul oleh karena beberapa faktor dari pengguna, seperti usia. Hal ini sesuai dengan pernyataan oleh informan 2 dan 5 pada penelitian ini:

“Kerumitan biasanya terjadi pada anggota polisi yang sudah tua, karena kalau buat polisi yang sudah tua lebih cenderung bingung untuk mengoprasikan ini, misalnya dalam memasukkan NPR dan password kadang lupa”

“Kalau bicara kerumitan dulu hp polisi sering bunyi gara-gara banyak masyarakat yang cuma iseng-iseng menekan tombol SOS yang ada di aplikasi. Kalau untuk mengoprasikan aplikasinya tidak terdapat kerumitan, paling rumit kalau yang makai sudah tua”

Selain itu, terdapat pula kendala pada fitur di aplikasi yang dirasakan kurang lengkap oleh penggunanya:

“Seharusnya kalau ada panggilan SOS operator *panic button* hanya menugaskan kan satu sampai dua polisi saja akan tetapi operator malah menugaskan banyak anggota polisi jadinya semua hp polisi pada bunyi semua mengganggu aktifitas polisi yang lain juga”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, pada penggunaan aplikasi *panic button* menurut beberapa informan tidak terlalu sulit untuk digunakan, akan tetapi untuk pengguna yang usianya sudah tua yang cenderung pelupa, aplikasi tersebut dapat menjadi cukup rumit. Menurut Desmayanti dalam (Daryatno, 2017) sebuah ukuran dimana suatu sistem dinilai mudah atau sulit dipahami disebut dengan kerumitan. Keterbatasan kemampuan yang dimiliki pengguna dalam pemahaman sebuah sistem juga dapat mempengaruhi ukuran kerumitan. Semakin rumit sistem aplikasi maka akan semakin rendah pula tingkat penggunaannya begitu pula sebaliknya.

3.3.4 Kemampuan Uji Coba (*Trialability*)

Uji coba adalah "tingkat di mana inovasi dapat bereksperimen dengan basis terbatas." Ketika sebuah inovasi dapat dicoba, itu meningkatkan peluang adopsi. Pengecualian adalah di mana konsekuensi yang tidak diinginkan dari suatu inovasi tampaknya melebihi karakteristik yang diinginkan. Uji coba membantu menghapus banyak ketidakpastian yang terkait dengan hal yang sama, serta untuk mengetahui lebih banyak tentang kegunaan dan tujuannya. Tidak semua inovasi dapat dicoba dan diuji. Seringkali, inovasi diubah sesuai dengan umpan balik pengguna

selama fase uji coba Rogers dalam (Hong Ee, 2015). Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam pengaturan (*setting*) sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulannya. Pada penelitian ini, inovasi aplikasi *panic button* telah melalui tahap uji coba. Hasil wawancara dengan informan 3 dan 2 sebagai berikut:

“Aplikasi *panic button* telah melalui tahap uji coba, pada waktu uji coba sudah terlihat manfaatnya karena semuanya sudah terencana dengan baik dan serius”

“Aplikasi sudah melalui tahap uji coba, karena dengan aplikasi ini bisa lebih praktis dan dapat mengetahui tempat kejadian dengan cepat dari pada pelayanan sebelumnya”

Tahap uji coba merupakan hal yang penting dalam penggunaan sebuah aplikasi untuk mendapatkan kesempurnaan hasil dan efektifitas penggunaannya. Pada tahap *trialability*, menurut Apol Priyadi., dkk (2018) jika sebuah inovasi dapat dicoba sebelum adopsi, maka akan mempercepat difusinya.

3.3.5 Kemampuan Diamati (*Observability*)

Karakteristik terakhir dari sebuah inovasi adalah *observability*, yang didefinisikan sebagai "sejauh mana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain." Ini berhubungan positif dengan tingkat adopsi. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampuan untuk diuji cobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi Rogers dalam (Hong Ee, 2015).

Pada penelitian ini, inovasi aplikasi *panic button* dilatarbelakangi oleh adanya perubahan era digital dalam pelayanan kepolisian adalah adanya aplikasi *panic button* Jateng. Aplikasi *panic button* Jateng merupakan aplikasi dengan sistem operasi berbasis android yang dirancang dan dibangun oleh Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Tengah pada awal tahun 2017 kemarin. Aplikasi *panic button* Jateng merupakan bagian dari sistem informasi manajemen layanan elektronik kepolisian (*Smile Police*). Sistem informasi manajemen layanan elektronik kepolisian (*Smile Police*) terdapat enam aplikasi berbasis android yaitu *Panic Button*, *E-Bhabinkamtibmas*, *E-Public Service*, *E-Complain*, *E-Office*, dan *E-Learning*. Data statistik

Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan selama 5 tahun terakhir kepolisian selalu menempati urutan kedua institusi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat. Hingga pertengahan tahun 2014, dari 3.021 laporan yang masuk, sebanyak 390 atau 12,4 persen aduan masyarakat terkait pelayanan di kepolisian (Wahyuni, 2017).

Hasil wawancara dengan informan 2 dan 1 menunjukkan penilaian tentang kualitas aplikasi *panic button* tersebut:

“Aplikasi sudah dapat dirasakan manfaatnya, ditunjukkan dengan kepraktisannya dan lebih cepat untuk mengatasi kasus darurat”

“Manfaat aplikasi dapat dirasakan, akan tetapi belum sepenuhnya membantu atau efektif oleh karena aplikasi ini belum banyak menu yang dibutuhkan polisi seperti, menu yang menunjukkan kalau polisi ini sedang bertugas dan seharusnya yang online hanya polisi yang bertugas saja”

Inovasi aplikasi *panic button* dapat diterima oleh sebagian besar masyarakat dan aparat kepolisian oleh karena mudah untuk digunakan dan praktis serta dapat membantu mereka dalam menanggapi tindakan kriminalitas yang terjadi, akan tetapi masih terdapat kekurangan yang ada pada aplikasi tersebut, terutama pada fitur-fitur yang ada. Pada tahap observability, jika sebuah inovasi mudah dilihat dan dikomunikasikan maka difusinya akan semakin cepat (Apol Pribadi., dkk 2018).

3.4 Tahap Keputusan (*Decision Stage*)

Dalam tahap pengambilan keputusan, individu menempatkan pengetahuan dan pendapatnya ke dalam praktik dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak suatu inovasi. Proses keputusan-inovasi dihadapkan pada kemungkinan penolakan di setiap langkah. Ada dua jenis penolakan: (a) keputusan untuk menolak setelah mempertimbangkan inovasi dan mencobanya, yang disebut penolakan aktif; dan (b) penolakan pasif, yang terdiri dari tidak mempertimbangkan inovasi sama sekali Rogers dalam (Hong Ee, 2015).

Setelah mendapatkan informasi dari berbagai bentuk saluran komunikasi, baik secara kelompok maupun melalui media massa, aparat kepolisian setempat mulai mencari informasi yang berkaitan dengan aplikasi *panic button* dalam hal penggunaannya sebelum akhirnya memutuskan untuk menerima atau menolak memakai aplikasi *panic button*.

Seperti yang dilakukan oleh beberapa informan dalam penelitian ini, salah satu informan dalam penelitian ini, mengetahui adanya aplikasi *panic button* setelah

mendapatkan sosialisasi melalui rapat anggota di kepolisian. Rasa ingin tahunya membuat mencari informasi lebih rinci tentang aplikasi *panic button* tersebut kepada atasan.

Setelah ia merasa yakin dengan aplikasi ini, beberapa informan memutuskan untuk menggunakan aplikasi *panic button* meskipun penggunaanya hanya sebatas mengikuti peraturan yang diberikan oleh atasan di kepolisian. Dalam jangka waktu yang tertentu *innovations rate of adoption* adalah kecepatan relatif dengan mana suatu inovasi diadopsi oleh anggota-anggota suatu sistem sosial. *Rate of adoption* atau tingkat adopsi biasanya diukur dengan waktu yang diperlukan untuk presentasi tertentu dari para anggota sistem untuk mengadopsi suatu inovasi (Alkornia, 2016). Berdasarkan hasil wawancara kepada para informan, kategorie adopter pada penelitian ini termasuk dalam *early adopter* dikarenakan mereka dapat langsung untuk menggunakan aplikasi yang diberikan setelah sosialisasi dari atasan. Berikut adalah pernyataan dari informan 2 dan 5:

“Setelah sosialisasi dari atasan , saya langsung menggunakan aplikasi tersebut, yaitu kira-kira awal Februari itu, semua anggota polisi disini juga langsung pakai”

Beberapa tetap menggunakan aplikasi ini, namun terdapat juga yang sudah tidak menggunakannya lagi, seperti pada hasil wawancara sebagai berikut:

“Pas pertama langsung pakai akan tetapi tidak pakai sampai sekarang paling cuma pakai dua bulanan ngikut temen-temen karena setelah dua bulan itu sudah jarang panggilan SOS dari aplikasi tersebut”

Aktifitas yang mengarah pada pemilihan adopsi atau penolakan sebuah inovasi ini setelah individu ada kecenderungan setuju atau tidak setuju terhadap inovasi. Setelah itu individu akan mencari informasi sebanyak-banyaknya sebelum ia memutuskan untuk menerima atau menolak sebuah inovasi. Pengadilan perwakilan dapat mempercepat proses pengambilan keputusan inovasi. Namun, penolakan dimungkinkan dalam setiap tahap proses keputusan-inovasi (Hong Ee, 2015).

Penelitian oleh Wahyuni (2017) menjelaskan bahwa Dorongan politik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi. Munculnya inovasi Smile Police mendapatkan dorongan secara politis dari pusat yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui 11 Program Prioritas Kapolri nomor dua yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI. Hal tersebut yang mendorong Kapolda Jawa Tengah untuk membuat inovasi pelayanan berbasis aplikasi android yang terintegrasi dan terhubung

dengan seluruh Polres di Jawa Tengah yaitu Smile Police. Inovasi Smile Police mendapatkan dukungan dari pusat yaitu Mabes Polri.

3.5 Tahap Pelaksanaan (*Implementation Stage*)

Implementasi terjadi ketika inovasi dipraktekkan. Pada tahap sebelumnya, gambaran mental dibuat tentang inovasi. Seseorang mengumpulkan semua informasi yang diperlukan mengenai inovasi dan sampai pada keputusan mengadopsi (atau menolak) itu. Akhirnya, pada tahap ini dipraktekkan. Tahap pengambilan keputusan segera diikuti oleh tahap pelaksanaan kecuali jika ada masalah logistik yang muncul, seperti kurangnya pasokan inovasi. Selain itu, proses keputusan-inovasi akan berakhir, karena "inovasi kehilangan kualitas khasnya sebagai identitas terpisah dari ide baru menghilang" Rogers dalam (Hong Ee, 2015).

Melalui berbagai pertimbangan yang ada, kemudian individu akan mulai untuk menentukan sebuah keputusan. Pada tahap ini aparat kepolisian dan masyarakat sudah membuat keputusan menerima atau menolak suatu inovasi. Apabila individu melihat banyak keuntungan dan nilai lebih dari suatu inovasi, maka mereka akan menerima adanya inovasi tersebut sedangkan mereka akan menolak apabila mereka merasa bahwa tidak terdapat keuntungan atau nilai lebih yang akan didapatkan dari adanya sebuah inovasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, setelah memutuskan memakai aplikasi *panic button*, ternyata terdapat beberapa keuntungan dan nilai lebih yang disampaikan oleh informan 3 dan 2 yaitu:

“Samapai sekarang saya masih *online* terus karena bisa kapan saja keadaan darurat itu terjadi”

“Saya masih *online* trus karena saya bekerja di lapangan”

Pada tahap penerapan aplikasi ini, aparat kepolisian merasa perlu untuk menggunakannya dan dapat menemukan manfaatnya, terutama untuk tetap siaga dalam bertugas. Penelitian oleh Wahyuni (2017) menjelaskan bahwa menunjukkan bahwa implementasi inovasi *Smile Police* tidak hanya memiliki keunggulan relatif, kompabilitas, triabiliti dan observability tetapi juga kompleksitas. Faktor pendorong inovasi Smile Police adalah dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi dan tekanan untuk meningkatkan layanan, sementara faktor-faktor penghambatnya adalah ketergantungan yang berlebihan pada pemain berkinerja tinggi, teknologi ada tetapi tidak memiliki hambatan budaya dan organisasi, dan tidak ada imbalan atau insentif.

3.6 Tahap Konfirmasi (*Confirmation Stage*)

Tahap Konfirmasi melibatkan penguatan keputusan adopsi dan integrasi dari inovasi baru dalam kerangka praktik yang ada. Mungkin juga bahwa individu juga memutuskan untuk membalikkan keputusan adopsi, jika ia menemukan pandangan yang bertentangan tentang inovasi. Pada tahap ini individu memastikan akan tetap menerima/ mengadopsi inovasi baru atau menolak suatu inovasi setelah mencoba mengimplementasikan inovasi baru. Hasil yang diharapkan komunikator yaitu kepolisian daerah setempat dari adanya difusi aplikasi *panic button* adalah masyarakat Surakarta, khususnya wilayah Banjarsari dan segenap anggota kepolisian dan sekitarnya bisa mengadopsi (menerima) program ini. Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa anggota kepolisian setempat mengadopsi atau menerima adanya aplikasi *panic button*. Tentunya anggota kepolisian setempat sudah mempertimbangkan setelah mengalami tahapan-tahapan seperti yang telah dijelaskan di atas, barulah mereka memutuskan untuk menerima aplikasi tersebut. Hal ini disampaikan oleh informan 3 dan 2 sebagai berikut:

“Saya sendiri tetap memakai aplikasi tersebut sampai sekarang dikarenakan keadaan darurat bisa terjadi kapan saja. Meskipun sekarang sudah jarang yang pakai”

“Polisi tetap melanjutkan memakai aplikasi ini oleh karena keputusan dari atasan. Karena seiring berkembangnya sistem teknologi polisi dituntut menciptakan sebuah inovasi baru yang bisa mempermudah masyarakat dan semakin ke depan nanti semuanya kalau bisa pelayanan kebanyakan berbentuk digital, dan hal ini menurut kata Bapak Jokowi”

Jadi, setelah ada proses difusi atau penyebaran aplikasi *panic button* maka proses selanjutnya yang terjadi adalah adopsi atau penerimaan terhadap program tersebut. Dari hasil penelitian, aparat kepolisian setempat menerima atau mengadopsi aplikasi *panic button* dengan semua konsekuensi yang ditanggung. Namun terdapat juga yang sudah tidak lagi menggunakan aplikasi *panic button* tersebut (*discontinued*), seperti pada hasil wawancara pada informan 1 berikut ini:

“Saya cuma pakai selama dua bulan kira-kira, setelah itu saya tidak pakai lagi karena ramennya aplikasi ini hanya sekitasr dua bulan saja, sekarang sudah jarang ada panggilan SOS itu dan masyarakat juga lebih sering panggilan 110 atau datang langsung ke tempat”

Namun tidak semua memutuskan untuk adopsi inovasi aplikasi *panic button* tersebut, terdapat juga yang tidak melanjutkan penggunaannya. Dengan demikian adopsi aplikasi *panic button* di polsek Banjarsari telah dapat diterima namun tidak efektif secara penggunaannya dan tidak merata dalam penerimaannya. Menurut Damayanti (2016), dimensi keuntungan relative dan kompleksitas adalah karakteristik yang memiliki hubungan kuat dan signifikan terhadap melanjutkan atau menghentikan adopsi.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, melalui wawancara secara mendalam, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa penyebaran aplikasi *panic button* di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta berjalan dengan adanya beberapa aparat kepolisian yang masih memakai sampai sekarang. Hal ini sesuai dengan berbagai elemen dalam ilmu komunikasi yaitu pola, unsur, sistem, jenis, proses, sampai pada media komunikasi yang digunakan. Semua elemen tersebut menjadi satu dalam sebuah proses difusi dan adopsi inovasi yang dilakukan oleh pihak yang terkait.

Poses difusi atau penyebaran menimbulkan adopsi ataupun penolakan terhadap aplikasi tersebut. Dari hasil penelitian aparat kepolisian Banjarsari menerima atau mengadopsi aplikasi *panic button* dengan semua konsekuensi yang ditanggung. Namun, dalam proses adopsi tidak serta merta semua aparat kepolisian langsung menerima. Ada beberapa tahapan yang dilalui dalam proses ini. Tahapan adopsi antara masing-masing individu berbeda-beda.

Tahap pengetahuan (*knowledge*) yang kemudian diikuti dengan tahap-tahap berikutnya, yaitu persuasi (*persuasion*), keputusan (*decisions*), implementasi (*implementation*), konfirmasi (*confirmation*) yang terjadi secara berkelanjutan dan urut. Pada proses adopsi aplikasi *panic button* sebagian besar aparat kepolisian terjadi pada tahap konfirmasi (*Confirmation*). Hal ini terjadi dikarenakan awalnya mereka mengambil keputusan menerima inovasi aplikasi *panic button* dimulai dari keterpaksaan atas dasar dorongan dari atasan. Akan tetapi, setelah merasakan manfaat dan nilai tambah dari inovasi aplikasi *panic button*, beberapa memutuskan untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut dan beberapa di antaranya memutuskan untuk tidak melanjutkan adopsi inovasi aplikasi tersebut atau sudah tidak menggunakannya lagi. Pada sejumlah 94 anggota Polsek Banjarsari, hanya terdapat sekitar 5 anggota yang masih terus menggunakan aplikasi *panic button*, sedangkan

sisanya mulai meninggalkannya. Jumlah anggota yang terus menggunakan aplikasi *panic button* terus menurun di akibatkan oleh karena (1) keputusan untuk mengadopsi aplikasi *panic button* di dasarkan oleh keterpaksaan, yaitu untuk mengikuti perintah dari atasan saja dan bukan melalui kesadaran masing-masing anggota akan manfaat yang di dapatkan dari menggunakan aplikasi tersebut (2) Mayoritas masyarakat tidak menggunakan dan hanya iseng saja dalam melakukan panggilan sos.

Kendala pada aplikasi ini terdapat pada jaringan dan tidak ada menu pilihan untuk melaporkan hasil kinerja aparat kepolisian. Salah satu kritik terkemuka dari model difusi adalah bias pro-inovasi. Ini menyiratkan bahwa inovasi, jika diadopsi, akan bermanfaat bagi semua pengadopsi yang mungkin sama. Oleh karena itu, kelemahan mendasar adalah asumsi bahwa adopsi inovasi adalah pilihan yang tepat.

4.2 Saran

Penelitian yang dilakukan ini tentunya masih terdapat kekurangan sehingga untuk bisa melengkapi dan menyempurnakan, peneliti menyarankan untuk mengadakan sosialisasi berkelanjutan dengan target yang tepat, merekrut karyawan yang dialih dayakan dengan keahlian di bidang TI, membangun kerjasama dengan mitra baru dan memberikan penghargaan atau insentif kepada anggota kepolisian dan bagi peneliti yang akan datang untuk dapat menggunakan aspek-aspek lain terkait adopsi inovasi sebuah teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkornia, S. (2016). Difusi Inovasi Teknologi Green House Di Kalangan Petani Mangga (Studi Kualitatif Terhadap Upaya Pengembangan Green House Di SKB Situbondo) .
- Almira, W., Kesuma, R., Rahayu, S., Pd, M., & Si, M. (2017). Wanita The Innovation Of Melati Women Farmers Group In Increasing, (5), 376–385.
- Ardila, B, T. (2017). Kebijakan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Daerah Lampung Untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat.
- Banerjee, S. (2016). A Biologically Inspired Model Of Distributed Online Communication Supporting Efficient Search And, 14(1), 10–22. <https://doi.org/10.7906/Indecs.14.1.2>
- Bouzon, A., & Oliveira, I. de L. de. (2015). As revistas científicas de Comunicação Organizacional e suas marcas epistemológicas: um estudo comparativo entre França e

- Brasil. *Intercom: Revista Brasileira de Ciências Da Comunicação*, 38(1), 129–149.
<https://doi.org/10.1590/1809-5844201516>
- Chusyairi, A., & Usman, M. Y. (2017). Pengembangan Web Pelayanan Publik Polres Banyuwangi, 115–120.
- Damayanti, D.L., & Amah, N. (2017). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Pengampunan Pajak.
- Dewi, P. F. (2018). Faktor Penentu Penolakan Dan Adopsi E-Samsat Oleh Masyarakat : Studi Kualitatif.
- Franceschinis, C., Thiene, M., Scarpa, R., Rose, J., Moretto, M., & Cavalli, R. (2017). Adoption Of Renewable Heating Systems: An Empirical Test Of The Diffusion Of Innovation Theory. *Energy*, 125, 313–326. <https://doi.org/10.1016/j.energy.2017.02.060>
- Hariadi, Harsoyo, Syah, W.R., & Samsi, S.P. (2012). Pengaruh Peran Penyuluh Dan Kearifan Lokal Terhadap Adopsi Inovasi Padi Sawah Di Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar.
- Hiew, P.L., & Wong, C.C. (2016). Diffusion Of Mobile Entertainment In Malaysia: Drivers And Barriers, 1, 11.
http://kec-banjarsari.blogspot.com/p/blog-page_28.html(diakses pada 19 Oktober 2018).
- Indratno, T. K. (2016). Penggunaan Aplikasi Blackberry Messenger (Bbm) Sebagai Media Untuk Evaluasi Mahasiswa.
- Jon, "Tanam Aplikasi Ini Di Gadget Dan Gunakan Dalam Situasi SOS", koranjuri, <http://koranjuri.com/tanam-aplikasi-ini-di-gadget-dan-gunakan-dalam-situasi-sos>(diakses pada 19 Oktober 2018)
- Kurniasari, H., Sulandari, D. S., & Si, M. (2077). Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bp3tki) Semarang.
- Lee, A., & Ee, H. (2015). Exploring The Innovation Decision Process Of Merchant Bitcoin Adoption. Lissoni, F., & Bocconi, C. (2016). Migration And Innovation Diffusion : An Eclectic Survey N ° 2016-11, 33(0).
- Lissoni, F., & Bocconi, C. (2016). Migration And Innovation Diffusion : An Eclectic Survey N ° 2016-11, 33(0).
- Morozov, I. I., Petin, V. G., & Morozova, G. V. (2018). The influence of media tonicity on Escherichia coli resistance to temperature heating with different values of heat drop.

- Tsitologiya*, 42(9), 894–895. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.12.031>
- Nurlea, D, L. (2018). Inovasi Layanan Kepolisian (Studi Tentang Layanan Panic Button On Hand Untuk Masyarakat Dilihat Dari Perspektif Pelayanan Prima Di Polres Malang Kota), 1–8.
- Pangestu, W. R., Program, M., Ilmu, S., Negara, A., & Airlangga, U. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya) Wuri Rimbawati Pangestu, 4, 1–7.
- Permatasari, P, A, & Meirinawati, D. (2016). Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) (Studi Pada Aplikasi Kenaikan Pangkat Pns Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur).
- Prabawa, L, A, & Rizan, M. (2015). Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Inovasi, Kepemimpinan Dan Kinerja Perusahaan: Studi Transformasi Pt. Pos Indonesia.
- Prassida, G. F., & Subriadi, A. P. (2015). Kontribusi Adopsi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Usaha Kecil Menengah Di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(3), 261–268. <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2015.03.012>
- Puspitasari, R. (2017). Difusi Inovasi E – Paper Solopos (Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Teknologi E – Paper Solopos Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi).
- Puspita Tutiasri, R. (2016). Komunikasi Dalam Komunikasi Kelompok. *Channel*, 4(1), 81–90.
- Sari, K.A.(2016). Pengaruh Inovasi, Kesesuaian, Keunggulan Relatif Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Adopsi Internet Banking Bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya.
- Sacramento, C. O. F. (2018). Feb 2.7 i 2018.
- Song, J., Baker, J., Wang, Y., Choi, H. Y., & Bhattacharjee, A. (2018). Platform Adoption By Mobile Application Developers: A Multimethodological Approach. *Decision Support Systems*, 107, 26–39. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2017.12.013>
- Tanye, H. A. (2016). International Journal Of Multicultural And Multireligious Understanding Perceived Attributes Of Innovation : Perceived Security As An Additional Attribute To Roger ' S Diffusion Of Innovation Theory, (2006), 6–18.
- Thury, A., Sianos, G., Kozuma, K., Knook, A. M. H., Wardeh, A. J., Regar, E., ... I, M. K. (2001). tr R, 2001(February), 2001.
- Wahidin, A, Effendi, R, Shaleh, K. (2015). Pengaruh Penggunaan Internet Terhadap Religiusitas Mahasiswa Universitas Islam Bandung 1, 17–24.

- Wahyuni, N., Maesaroh, D., Si, M. (2017). Analisis Inovasi Pelayanan Di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police).
- Wani, T. A., & Ali, S. W. (2015). Innovation Diffusion Theory. *Journal of General Management Research*, 3(2), 101–118.
- Yani, E. (2017). Analisis Relasi Teknologi, Institusi Dan Agensi Dalam Transformasi Pelayanan Publik Di Jakarta.